

EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDSFORORDNING (EU) nr. 524/2013**2017/EØS/36/48**

av 21. mai 2013

om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (NTF-forordningen)(*)

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

etter oversending av utkast til regelverksakt til de nasjonale parlamentene,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité⁽¹⁾,

etter den ordinære regelverksprosessen⁽²⁾ og

ut fra følgende betraktninger:

1) Artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slår fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå for forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114. I henhold til artikkel 38 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter skal det sikres et høyt nivå for forbrukervern i Unionens politikk.

2) I henhold til artikkel 26 nr. 2 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelse for tjenester er sikret. For at forbrukerne skal ha tillit til og kunne dra nytte av det indre markedets digitale dimensjon, må de ha tilgang til enkle, effektive, raske og billige metoder for å løse tvister som oppstår i forbindelse med salg av varer eller levering av tjenester via nettet. Dette er særlig viktig når forbrukerne handler på tvers av landegrensene.

3) I sin melding av 13. april 2011 om en akt for det indre marked om tolv tiltak for å stimulere veksten og øke tilliten – «Felles innsats for å skape ny vekst» pekte Kommisjonen på at fastsettelse av regler for alternativ tvisteløsning (AT) som også omfatter elektronisk handel (e-handel), er et av de tolv tiltakene for å stimulere veksten og øke tilliten til det indre marked.

4) Oppsplittingen av det indre marked hindrer arbeidet for å styrke konkurransevne og vekst. Den ujevne tilgangen til, kvaliteten på og bevisstheten om enkle, effektive, raske og billige måter å løse tvister på i forbindelse med salg av varer eller yting av tjenester i Unionen innebærer dessuten en hindring på det indre marked som undergraver forbrukernes og de næringsdrivendes tillit til kjøp og salg på tvers av landegrensene.

5) I sine konklusjoner av 24.-25. mars og 23. oktober 2011 oppfordret Det europeiske råd Europaparlamentet og Rådet til innen utgangen av 2012 å vedta et første sett av prioriterte tiltak for å gi ny stimulans til det indre marked.

6) Det indre marked er en realitet i forbrukernes dagligliv, når de reiser, handler og foretar betalinger. Forbrukerne er viktige aktører på det indre marked og bør være et viktig element i dette. Det indre markedets digitale dimensjon er i ferd med å få avgjørende betydning for både forbrukere og næringsdrivende. Forbrukerne handler stadig mer via nettet, og et økende antall næringsdrivende selger via nettet. Forbrukere og næringsdrivende bør trygt kunne foreta transaksjoner via nettet; derfor er det avgjørende å fjerne de eksisterende hindringene og styrke forbrukernes tillit. Tilgang til pålitelig og effektiv nettbasert tvisteløsning (NT) kan bidra vesentlig til å nå dette målet.

(*) Denne unionsrettsakten, kunngjort i EUT L 165 av 18.6.2013, s.1, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern), ennå ikke kunngjort.

⁽¹⁾ EUT C 181 av 21.6.2012, s. 99.

⁽²⁾ Europaparlamentets holdning av 12. mars 2013 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og rådsbeslutning av 22. april 2013.

- 7) Muligheten til å søke enkel og billig tvisteløsning kan styrke forbrukernes og de næringsdrivendes tillit til det digitale indre marked. Forbrukerne og de næringsdrivende støter imidlertid fortsatt på hindringer når de søker utenrettslige løsninger, særlig når det gjelder tvister som oppstår i forbindelse med nettbaserte transaksjoner over landegrensene. I dag forblir derfor slike tvister ofte uløst.
- 8) NT gir mulighet for enkel, effektiv, rask og billig utenrettslig løsning av tvister i forbindelse med nettbaserte transaksjoner. På det nåværende tidspunkt mangler det imidlertid ordninger som gjør det mulig for forbrukere og næringsdrivende å løse slike tvister med elektroniske midler; dette er til skade for forbrukerne, utgjør en hindring særlig for nettbaserte transaksjoner over landegrensene og fører til ulike vilkår for de næringsdrivende, og hindrer dermed netthandelens allmenne utvikling.
- 9) Denne forordning bør få anvendelse på utenrettslig løsning av tvister som innledes av forbrukere bosatt i Unionen mot næringsdrivende etablert i Unionen, og som omfattes av europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (ATF-direktivet)⁽¹⁾.
- 10) For å sikre at NT-plattformen også kan brukes i forbindelse med AT-prosedyrer, som gjør det mulig for næringsdrivende å inngi klage mot forbrukere, bør denne forordning få anvendelse også på utenrettslig løsning av tvister som innledes av næringsdrivende mot forbrukere, dersom de relevante AT-prosedyrene tilbys av de AT-organene som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU. Anvendelsen av denne forordning på slike tvister bør ikke innebære noen forpliktelse for medlemsstatene til å sikre at AT-organene tilbyr slike prosedyrer.
- 11) Selv om det særlig er forbrukere og næringsdrivende som foretar nettbaserte transaksjoner over landegrensene som vil nyte godt av NT-plattformen, bør denne forordning få anvendelse også på nasjonale nettbaserte transaksjoner, slik at det virkelig kan skapes like vilkår innenfor nettbasert handel.
- 12) Denne forordning bør ikke berøre europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/52/EF av 21. mai 2008 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukerinteresser⁽²⁾.
- 13) Definisjonen av «forbruker» bør omfatte fysiske personer som opptrer utenom sin nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet. Dersom avtalen er inngått for formål som ligger delvis innenfor og delvis utenfor en persons næringsvirksomhet (kombinerte avtaler), og næringsformålet er så begrenset at det ikke er framtreddende i den samlede ytelsen, bør imidlertid denne personen også anses som forbruker.
- 14) Definisjonen av «nettbasert salgs- eller tjenesteavtale» bør omfatte en salgs- eller tjenesteavtale der den næringsdrivende eller den næringsdrivendes mellommann har tilbudt varer eller tjenester via et nettsted eller ved andre elektroniske midler, og forbrukeren har bestilt disse varene eller tjenestene på nevnte nettsted eller ved andre elektroniske midler. Dette bør også omfatte tilfeller der forbrukeren har fått tilgang til nettstedet eller en annen informasjonssamfunnstjeneste ved bruk av en mobil elektronisk enhet, f.eks. en mobiltelefon.
- 15) Denne forordning bør ikke gjelde for tvister mellom forbrukere og næringsdrivende i forbindelse med salgs- eller tjenesteavtaler som ikke er inngått via nett, eller for tvister mellom næringsdrivende.
- 16) Denne forordning bør sammenholdes med direktiv 2013/11/EU, som pålegger medlemsstatene å sikre at alle tvister mellom forbrukere bosatt og næringsdrivende etablert i Unionen som oppstår i forbindelse med salg av varer eller yting av tjenester, kan bringes inn for et AT-organ.
- 17) Før de bringer en klage inn for et AT-organ via NT-plattformen bør forbrukerne oppfordres av medlemsstatene til å kontakte den næringsdrivende på egnet måte, med sikte på å oppnå en minnelig løsning.
- 18) Denne forordning har som formål å opprette en NT-plattform på unionsplan. NT-plattformen bør utformes som et interaktivt nettsted med et felles kontaktpunkt for forbrukere og næringsdrivende som søker utenrettslig løsning av tvister som har oppstått i forbindelse med nettbaserte transaksjoner. NT-plattformen bør gi allmenne opplysninger om utenrettslig løsning av avtaletvister mellom næringsdrivende og forbrukere som oppstår i forbindelse med nettbaserte salgs- og tjenesteavtaler. Den bør gi forbrukere og næringsdrivende mulighet til å inngi klage ved å fylle ut et elektronisk klageskjema som er tilgjengelig på alle de offisielle språkene i Unionens institusjoner, og til å legge ved relevante dokumenter. Den bør oversende klager til et AT-organ som har kompetanse til å behandle den aktuelle tvisten. NT-plattformen bør kostnadsfritt tilby et elektronisk saksbehandlingsverktøy som gjør det mulig for AT-organene å gjennomføre tvisteløsningsprosedyren med partene via NT-plattformen. AT-organene bør ikke være pålagt å bruke saksbehandlingsverktøyet.

⁽¹⁾ EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63.

⁽²⁾ EUT L 136 av 24.5.2008, s. 3.

- 19) Kommissjonen bør ha ansvar for utvikling, drift og vedlikehold av NT-plattformen og sørge for alle tekniske ressurser som er nødvendige for at plattformen fungerer. NT-plattformen bør omfatte en elektronisk oversettelsesfunksjon som gjør det mulig for partene og AT-organet å få oversatt de opplysningene som utveksles via NT-plattformen, og som er nødvendige for å få løst tvisten, dersom det er relevant. Denne funksjonen bør kunne håndtere alle nødvendige oversettelser og bør om nødvendig støttes med menneskelige ressurser. Kommissjonen bør dessuten gi klagerne opplysninger på NT-plattformen om muligheten for å be om bistand fra NT-kontaktpunktene.
- 20) NT-plattformen bør muliggjøre sikker utveksling av data med AT-organene og overholde de underliggende prinsippene i den europeiske ramme for samvirkingsevne som er vedtatt i henhold til europaparlaments- og rådsavgjørd 2004/387/EF av 21. april 2004 om samverkande yting av felleseuropeiske elektroniske offentlige tenester til offentlige forvaltningar, føretak og borgarar (IDABC)⁽¹⁾.
- 21) NT-plattformen bør særlig gjøres tilgjengelig via portalen «Ditt Europa», som er opprettet i samsvar med vedlegg II til beslutning 2004/387/EF, og som gir foretak og borgere i Unionen tilgang til felleseuropeiske, flerspråklige nettbaserte opplysninger og interaktive tjenester. NT-plattformen bør gis en framtreddende plass på portalen «Ditt Europa».
- 22) En NT-plattform på unionsplan bør bygge på eksisterende AT-organer i medlemsstatene og ta hensyn til deres rettstradisjoner. AT-organer som har fått inngitt klage via NT-plattformen, bør derfor anvende sine egne saksbehandlingsregler, herunder regler for kostnader. Denne forordning har imidlertid til formål å fastsette visse felles regler for denne saksbehandlingen, for å sikre at den virker etter hensikten. Dette bør omfatte regler som sikrer at slik tvisteløsning ikke krever at partene eller deres representanter er fysisk til stede hos AT-organet, med mindre den muligheten er fastsatt i dets saksbehandlingsregler og partene samtykker.
- 23) Sikring av at alle AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 2 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, er registrert på NT-plattformen, bør muliggjøre full dekning for nettbasert utenrettslig løsning av tvister som oppstår i forbindelse med nettbaserte salgs- eller tjenesteaftaler.
- 24) Denne forordning bør ikke hindre virksomheten til eventuelle eksisterende tvisteløsningsorganer som opererer på nett, eller andre NT-ordninger innenfor Unionen. Den bør ikke hindre tvisteløsningsorganer eller -ordninger i å behandle nettbaserte tvister som er brakt direkte inn for dem.
- 25) I hver medlemsstat bør det utpekes NT-kontaktpunkter med minst to NT-rådgivere. NT-kontaktpunktene bør støtte partene i en tvist som er brakt inn gjennom NT-plattformen, uten å være pålagt å oversette dokumenter knyttet til tvisten. Medlemsstatene bør ha muligheten til å overlate ansvaret for NT-kontaktpunktene til sine sentre i Det europeiske nett av forbrukersentre. Medlemsstatene bør gjøre bruk av denne muligheten, slik at NT-kontaktpunktene fullt ut kan utnytte den erfaring sentrene i Det europeiske nett av forbrukersentre har med å lette løsningen av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Kommissjonen bør opprette et nett av NT-kontaktpunkter for å lette deres samarbeid og oppgaver, og for i samarbeid med medlemsstatene å sørge for egnet opplæring av NT-kontaktpunktene.
- 26) Retten til effektiv klageadgang og til rettferdig rettergang er grunnleggende rettigheter fastsatt i artikkel 47 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter. NT er ikke beregnet på og kan ikke utformes for å erstatte rettergang, og det bør ikke frata forbrukere eller næringsdrivende retten til å bringe en sak inn for domstolene. Denne forordning bør derfor ikke hindre partene i å utøve sin rett til tilgang til rettsystemet.
- 27) Behandlingen av opplysninger i henhold til denne forordning bør være underlagt strenge krav om fortrolighet og bør være i samsvar med reglene for vern av personopplysninger fastsatt i europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger⁽²⁾ og europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 45/2001 av 18. desember 2000 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Fellesskapets institusjoner og organer og om fri utveksling av slike opplysninger⁽³⁾. Disse reglene bør gjelde for behandling av personopplysninger som NT-plattformens forskjellige aktører utfører i henhold til denne forordning, uansett om de handler alene eller sammen med andre slike aktører.
- 28) De registrerte bør underrettes om og gi sitt samtykke til at deres personopplysninger behandles på NT-plattformen, og bør underrettes om sine rettigheter i forbindelse med denne behandlingen gjennom en fullstendig melding om personvern som offentliggjøres av Kommissjonen, og som med et klart og enkelt språk forklarer den behandling plattformens forskjellige aktører har ansvar for å utføre, i samsvar med artikkel 11 og 12 i forordning (EF) nr. 45/2001 og den nasjonale lovgivningen som er vedtatt i henhold til artikkel 10 og 11 i direktiv 95/46/EF.

(1) EUT L 144 av 30.4.2004, s. 62.

(2) EFT L 281 av 23.11.1995, s. 31.

(3) EFT L 8 av 12.1.2001, s. 1.

- 29) Denne forordning bør ikke berøre bestemmelser i nasjonal lovgivning om fortrolighet i forbindelse med AT.
- 30) For å sikre bred kjennskap til NT-plattformen blant forbrukerne bør næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, ha en elektronisk lenke til NT-plattformen på sine nettsted. De næringsdrivende bør også oppgi sin e-postadresse, slik at forbrukerne har et første kontaktpunkt. En betydelig andel av nettbaserte salgs- og tjenesteavtaler inngås ved hjelp av nettbaserte markeds plasser som fører forbrukere og næringsdrivende sammen eller letter transaksjoner mellom disse. Nettbaserte markeds plasser er nettbaserte plattformer der næringsdrivende kan gjøre sine varer og tjenester tilgjengelige for forbrukerne. Slike markeds plasser bør derfor ha samme forpliktelse til å stille til rådighet en elektronisk lenke til NT-plattformen. Denne forpliktelsen bør ikke berøre artikkel 13 i direktiv 2013/11/EU, som gjelder kravet om at næringsdrivende skal underrette forbrukerne om hvilke AT-prosedyrer de næringsdrivende dekkes av, og om de forplikter seg til å bruke AT-prosedyrer for å løse tvister med forbrukere. Videre bør nevnte forpliktelse ikke berøre artikkel 6 nr. 1 bokstav t) og artikkel 8 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter⁽¹⁾. I henhold til artikkel 6 nr. 1 bokstav t) i direktiv 2011/83/EU skal næringsdrivende ved fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, underrette forbrukeren om muligheten for å benytte en utenrettslig klage- og erstatningsordning som den næringsdrivende er underlagt samt vilkårene for tilgang til denne, før forbrukeren er bundet av avtalen. Av hensyn til forbrukerbevisstheten bør medlemsstatene av samme årsak oppfordre forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å stille til rådighet en elektronisk lenke til NT-plattformens nettsted.
- 31) For å ta hensyn til de kriteriene som AT-organene bruker for å fastsette sine respektive anvendelsesområder, bør myndigheten til å vedta rettsakter i samsvar med artikkel 290 i TEUV delegeres til Kommisjonen, med sikte på tilpasning av de opplysningene en klager skal gi i det elektroniske klageskjemaet som gjøres tilgjengelig på NT-plattformen. Det er særlig viktig at Kommisjonen holder hensiktsmessige samråd under sitt forberedende arbeid, herunder på ekspertnivå. Kommisjonen bør ved forberedelse og utarbeiding av delegerte rettsakter sikre at relevante dokumenter oversendes Europaparlamentet og Rådet samtidig, til rett tid og på en egnet måte.
- 32) For å sikre ensartede vilkår for gjennomføringen av denne forordning bør Kommisjonen gis gjennomføringsmyndighet når det gjelder NT-plattformens virkemåte, nærmere regler for inngivelse av klage og samarbeidet innenfor nettet av NT-kontaktpunkter. Denne myndighet bør utøves i samsvar med europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 182/2011 av 16. februar 2011 om fastsettelse av allmenne regler og prinsipper for medlemsstatenes kontroll med Kommisjonens utøvelse av sin gjennomføringsmyndighet⁽²⁾. Framgangsmåten med rådgivende komité bør benyttes ved vedtakelse av gjennomføringsrettsakter om det elektroniske klageskjemaet, av hensyn til dets rent tekniske art. Framgangsmåten med undersøkelseskomité bør benyttes ved vedtakelse av nærmere regler for samarbeidet mellom NT-rådgiverne i nettet av NT-kontaktpunkter.
- 33) Ved anvendelsen av denne forordning bør Kommisjonen om nødvendig rådføre seg med EUs datatilsynsmann.
- 34) Ettersom målet for denne forordning, som er å opprette en europeisk NT-plattform for nettbaserte tvister underlagt felles regler, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor på grunn av sitt omfang og sine virkninger bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går denne forordning ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette målet.
- 35) Denne forordning er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter, særlig artikkel 7, 8, 38 og 47.
- 36) EUs datatilsynsmann ble hørt i samsvar med artikkel 28 nr. 2 i forordning (EF) nr. 45/2001 og avgav en uttalelse 12. januar 2012⁽³⁾ —

VEDTATT DENNE FORORDNING:

KAPITTEL I

ALMINNELIGE BESTEMMELSER

Artikkel 1

Formål

Formålet med denne forordning er å bidra til at det indre marked, og særlig dets digitale dimensjon, virker på en tilfredsstillende måte, gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern ved å stille til rådighet en europeisk plattform for nettbasert tvisteløsning (heretter kalt «NT-plattform») som muliggjør uavhengig, upartisk, åpen, effektiv, rask og rettferdig utenrettslig, nettbasert løsning av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende.

⁽²⁾ EUT L 55 av 28.2.2011, s. 13.

⁽³⁾ EUT C 136 av 11.5.2012, s. 1.

⁽¹⁾ EUT L 304 av 22.11.2011, s. 64.

*Artikkel 2***Virkeområde**

1. Denne forordning får anvendelse på tvister om avtaleforpliktelser som følger av nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler mellom en forbruker bosatt i Unionen og en næringsdrivende etablert i Unionen, gjennom medvirkning av et AT-organ som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og med bruk av NT-plattformen.

2. Denne forordning får anvendelse på utenrettslig løsning av tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker, i den utstrekning lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige bosted, tillater at slike tvister løses gjennom medvirkning av et AT-organ.

3. Medlemsstatene skal underrette Kommissjonen om hvorvidt deres lovgivning tillater at tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker, løses gjennom medvirkning av et AT-organ. Når vedkommende myndigheter oversender listen nevnt i artikkel 20 nr. 2, skal de underrette Kommissjonen om hvilke AT-organer som behandler slike tvister.

4. Anvendelsen av denne forordning på tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker, skal ikke innebære noen forpliktelse for medlemsstatene til å sikre at AT-organer tilbyr prosedyrer for utenrettslig løsning av slike tvister.

*Artikkel 3***Forhold til andre unionsrettsakter**

Denne forordning berører ikke direktiv 2008/52/EF.

*Artikkel 4***Definisjoner**

1. I denne forordning menes med:

- a) «forbruker» en forbruker som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav a) i direktiv 2013/11/EU,
- b) «næringsdrivende» en næringsdrivende som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav b) i direktiv 2013/11/EU,
- c) «salgsavtale» en salgsavtale som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav c) i direktiv 2013/11/EU,
- d) «tjenesteavtale» en tjenesteavtale som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav d) i direktiv 2013/11/EU,

e) «nettbasert salgs- eller tjenesteavtale» en salgs- eller tjenesteavtale der den næringsdrivende eller den næringsdrivendes mellommann har tilbudt varer eller tjenester via et nettsted eller med andre elektroniske midler, og forbrukeren har bestilt disse varene eller tjenestene på nevnte nettsted eller med andre elektroniske midler,

f) «nettbasert markeds plass» en tjenesteyter som definert i artikkel 2 bokstav b) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2000/31/EF av 8. juni 2000 om visse rettslige aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel, i det indre marked («direktivet om elektronisk handel»)⁽¹⁾, som gjør det mulig for forbrukere og næringsdrivende å inngå salgs- og tjenesteavtaler på den nettbaserte markeds plassens nettsted,

g) «elektroniske midler» elektronisk utstyr til behandling (herunder digital komprimering) og lagring av data som helt og holdent sendes, overføres og mottas via kabel, radiobølger, med optiske midler eller med andre elektromagnetiske midler,

h) «prosedyre for alternativ tvisteløsning» («AT-prosedyre») en prosedyre for utenrettslig løsning av tvister som omhandlet i artikkel 2 i denne forordning,

i) «organ for alternativ tvisteløsning» («AT-organ») et AT-organ som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav h) i direktiv 2013/11/EU,

j) «klager» den forbrukeren eller den næringsdrivende som har inngitt klage via NT-plattformen,

k) «innklaget» den forbrukeren eller den næringsdrivende som det er inngitt klage mot via NT-plattformen,

l) «vedkommende myndighet» en offentlig myndighet som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav i) i direktiv 2013/11/EU,

m) «personopplysning» enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»); en identifiserbar person er en som direkte eller indirekte kan identifiseres, særlig ved hjelp av et identifikasjonsnummer eller ett eller flere elementer som er særegne for personens fysiske, fysiologiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sosiale identitet.

2. Den næringsdrivendes og AT-organets etableringssted skal fastsettes i samsvar med artikkel 4 nr. 2 og 3 i direktiv 2013/11/EU.

⁽¹⁾ EFT L 178 av 17.7.2000, s. 1.

KAPITTEL II

NT-PLATTFORM

Artikkel 5

Opprettelse av NT-plattformen

1. Kommisjonen skal utvikle NT-plattformen og være ansvarlig for dens drift, herunder alle oversettelsesfunksjoner som er nødvendige for denne forordnings formål og dens vedlikehold, finansiering og datasikkerhet. NT-plattformen skal være brukervennlig. Ved utvikling, drift og vedlikehold av NT-plattformen skal det sikres at brukernes rett til personvern så langt det er mulig respekteres helt fra planleggingsfasen («innebygd personvern»), og at NT-plattformen er tilgjengelig for og kan brukes av alle, herunder sårbare brukere («universell utforming»).

2. NT-plattformen skal være et felles kontaktpunkt for forbrukere og næringsdrivende som søker utenrettslig løsning av tvister som omfattes av denne forordning. Den skal være et interaktivt nettsted som brukerne kan få tilgang til elektronisk og kostnadsfritt på alle de offisielle språkene i Unionens institusjoner.

3. Kommisjonen skal ved behov gjøre NT-plattformen tilgjengelig via sine nettsteder med opplysninger til borgere og foretak i Unionen, og særlig via portalen «Ditt Europa», som er opprettet i samsvar med beslutning 2004/387/EF.

4. NT-plattformens funksjoner skal være

- a) å gi tilgang til et elektronisk klageskjema som kan fylles ut av klageren i samsvar med artikkel 8,
- b) å underrette den innklagede om klagen,
- c) å identifisere vedkommende AT-organ(er) og oversende klagen til det AT-organet som partene har avtalt å bruke, i samsvar med artikkel 9,
- d) å kostnadsfritt tilby et elektronisk saksbehandlingsverktøy som gjør det mulig for partene og AT-organet å gjennomføre tvisteløsningsprosedyren via nett ved hjelp av NT-plattformen,
- e) å forsyne partene og AT-organet med oversettelser av opplysninger som er nødvendige for å løse tvisten, og som utveksles via NT-plattformen,
- f) å gi tilgang til et elektronisk skjema som AT-organene skal bruke til å oversende opplysningene nevnt i artikkel 10 bokstav c),
- g) å gi tilgang til et tilbakemeldingssystem som gjør det mulig for partene å uttrykke sine synspunkter på NT-plattformens virkemåte og om det AT-organet som har behandlet deres tvist,

h) å offentliggjøre følgende opplysninger:

- i) allmenne opplysninger om AT som en metode for utenrettslig tvisteløsning,
- ii) opplysninger om AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som har kompetanse til å behandle tvister som omfattes av denne forordning,
- iii) en nettbasert veiledning om hvordan klage inngis via NT-plattformen,
- iv) opplysninger, herunder kontaktopplysninger, om NT-kontaktpunkter som er utpekt av medlemsstatene i samsvar med artikkel 7 nr. 1 i denne forordning,
- v) statistikk om resultatet av de tvistene som er oversendt til AT-organene via NT-plattformen.

5. Kommisjonen skal sikre at opplysningene nevnt i nr. 4 bokstav h) er korrekte, ajourførte og stilles til rådighet på en tydelig, forståelig og lett tilgjengelig måte.

6. AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som har kompetanse til å behandle tvister som omfattes av denne forordning, skal registreres elektronisk på NT-plattformen.

7. Kommisjonen skal vedta nærmere regler for utøvelsen av funksjonene fastsatt i nr. 4 i denne artikkel ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med undersøkelseskomité nevnt i artikkel 16 nr. 3 i denne forordning.

Artikkel 6

Prøving av NT-plattformen

1. Kommisjonen skal innen 9. januar 2015 prøve NT-plattformens og klageskjemaets tekniske funksjonalitet og brukervennlighet, herunder med hensyn til oversettelse. Prøvingen skal gjennomføres og evalueres i samarbeid med NT-sakkyndige fra medlemsstatene og representanter for forbrukerne og de næringsdrivende. Kommisjonen skal oversende en rapport til Europaparlamentet og Rådet om resultatet av prøvingen og treffe egnede tiltak for å håndtere potensielle problemer, for å sikre at NT-plattformen fungerer effektivt.

2. I rapporten nevnt i nr. 1 i denne artikkel skal Kommisjonen også beskrive de tekniske og organisatoriske tiltakene den har til hensikt å treffe for å sikre at NT-plattformene oppfyller personvernkravene fastsatt i forordning (EF) nr. 45/2001.

*Artikkel 7***Nett av NT-kontaktpunkter**

1. Hver medlemsstat skal utpeke ett NT-kontaktpunkt og underrette Kommissjonen om dets navn og kontaktopplysninger. Medlemsstatene kan overlate ansvaret for NT-kontaktpunktene til sine sentre i Det europeiske nett av forbrukersentre, til forbrukerorganisasjoner eller til et annet organ. Hvert NT-kontaktpunkt skal ha minst to NT-rådgivere.

2. NT-kontaktpunktene skal gi støtte i forbindelse med løsning av tvister som gjelder klager inngitt via NT-plattformen, ved å utføre følgende oppgaver:

a) på anmodning lette kommunikasjonen mellom partene og vedkommende AT-organ, som særlig kan omfatte

i) å bistå med inngivelsen av klage og eventuelt relevant dokumentasjon,

ii) å gi partene og AT-organene allmenne opplysninger om forbrukerrettigheter som gjelder i forbindelse med salgs- og tjenesteavtaler i medlemsstaten til det NT-kontaktpunktet som den berørte NT-rådgiveren tilhører,

iii) å gi opplysninger om NT-plattformens virkemåte,

iv) å gi partene redegjørelser om de saksbehandlingsreglene som anvendes av de identifiserte AT-organene,

v) å underrette klageren om annen klageadgang når det ikke er mulig å løse en tvist via NT-plattformen,

b) hvert annet år å oversende Kommissjonen og medlemsstatene en virksomhetsrapport på grunnlag av de praktiske erfaringene fra utøvelsen av sine oppgaver.

3. NT-kontaktpunktet skal ikke være forpliktet til å utføre oppgavene nevnt i nr. 2 ved tvister der partene har sitt vanlige oppholdssted i samme medlemsstat.

4. Uten hensyn til nr. 3 kan medlemsstatene på bakgrunn av nasjonale forhold beslutte at NT-kontaktpunktet skal utføre en eller flere av oppgavene nevnt i nr. 2 ved tvister der partene har sitt vanlige oppholdssted i samme medlemsstat.

5. Kommissjonen skal opprette et nett av kontaktpunkter (heretter kalt «nettet av NT-kontaktpunkter») som skal muliggjøre samarbeid mellom kontaktpunktene og bidra til utførelsen av oppgavene nevnt i nr. 2.

6. Kommissjonen skal minst to ganger per år innkalle medlemmene i nettet av NT-kontaktpunkter til et møte, slik at de kan utveksle beste praksis og diskutere eventuelle tilbakevendende problemer i forbindelse med driften av NT-plattformen.

7. Kommissjonen skal vedta nærmere regler for samarbeidet mellom NT-kontaktpunktene ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med undersøkelseskomité nevnt i artikkel 16 nr. 3.

*Artikkel 8***Inngivelse av klage**

1. For å inngi klage til NT-plattformen skal klageren fylle ut det elektroniske klageskjemaet. Klageskjemaet skal være brukervennlig og lett tilgjengelig på NT-plattformen.

2. Opplysningene som skal inngis av klageren, skal være tilstrekkelige til å bestemme hvilket AT-organ som er vedkommende AT-organ. Disse opplysningene er oppført i vedlegget til denne forordning. Klageren kan vedlegge dokumenter til støtte for klagen.

3. For å ta hensyn til de kriteriene som AT-organene som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som behandler tvister som omfattes av denne forordning, bruker for å fastsette sine respektive anvendelsesområder, skal Kommissjonen ha myndighet til å vedta delegerede rettsakter i samsvar med artikkel 17 i denne forordning med henblikk på å tilpasse opplysningene oppført i vedlegget til denne forordning.

4. Kommissjonen skal vedta nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med rådgivende komité nevnt i artikkel 16 nr. 2.

5. Bare opplysninger som er korrekte, relevante og ikke omfatter mer enn det som er nødvendig for det formål de er innhentet, skal behandles ved hjelp av det elektroniske klageskjemaet og dets vedlegg.

*Artikkel 9***Behandling og oversending av en klage**

1. En klage som inngis via NT-plattformen, skal behandles dersom alle nødvendige deler av det elektroniske klageskjemaet er utfyllt.

2. Dersom klageskjemaet ikke er fullstendig utfylt, skal klageren underrettes om at klagen ikke kan behandles videre med mindre de manglende opplysningene framlegges.

3. Ved mottak av et fullstendig utfylt klageskjema skal NT-plattformen på en lett forståelig måte og snarest mulig oversende klagen til den innklagede på det av EU-institusjonenes offisielle språk som vedkommende har valgt, sammen med følgende opplysninger:

a) opplysning om at partene må bli enige om et AT-organ for at klage skal bli oversendt dit, og at klagen ikke vil bli behandlet videre dersom det ikke oppnås enighet mellom partene, eller dersom det ikke blir identifisert et AT-organ som har kompetanse,

b) opplysning om hvilket AT-organ eller hvilke AT-organer som har kompetanse til å behandle klagen, dersom noen slike er nevnt i det elektroniske klageskjemaet eller identifisert av NT-plattformen på grunnlag av opplysningene i skjemaet,

c) dersom den innklagede er en næringsdrivende, en anmodning om å oppgi følgende innen 10 kalenderdager:

– om den næringsdrivende påtar seg eller er forpliktet til å bruke et bestemt AT-organ for å løse tvister med forbrukere, og

– dersom den næringsdrivende ikke er forpliktet til å bruke et bestemt AT-organ, om den næringsdrivende er villig til å bruke et hvilket som helst AT-organ blant dem som er nevnt i bokstav b),

d) dersom den innklagede er en forbruker og den næringsdrivende er forpliktet til å bruke et bestemt AT-organ, en anmodning om innen 10 kalenderdager å akseptere dette AT-organet, eller dersom den næringsdrivende ikke er forpliktet til å bruke et bestemt AT-organ, en anmodning om å velge ett eller flere AT-organer blant dem som er nevnt i bokstav b),

e) navn på og kontaktopplysninger til NT-kontaktpunktet i den medlemsstaten der den innklagede er etablert eller bosatt, og en kort beskrivelse av oppgavene nevnt i artikkel 7 nr. 2 bokstav a).

4. Ved mottak av opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav c) eller d) skal NT-plattformen på en lett forståelig måte og snarest mulig oversende følgende opplysninger til klageren på det av EU-institusjonenes offisielle språk som vedkommende har valgt, sammen med følgende opplysninger:

a) opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav a),

b) dersom klageren er en forbruker, de opplysningene om AT-organet eller AT-organene som den næringsdrivende har

oppgitt i samsvar med nr. 3 bokstav c), og en anmodning om å akseptere et AT-organ innen 10 kalenderdager,

c) dersom klageren er en næringsdrivende og den næringsdrivende ikke er pålagt å bruke et bestemt AT-organ, de opplysningene om AT-organet eller AT-organene som forbrukeren har oppgitt i samsvar med nr. 3 bokstav d), og en anmodning om å akseptere et AT-organ innen 10 kalenderdager,

d) navn på og kontaktopplysninger til NT-kontaktpunktet i den medlemsstaten der klageren er etablert eller bosatt, og en kort beskrivelse av oppgavene nevnt i artikkel 7 nr. 2 bokstav a).

5. Opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav b) og nr. 4 bokstav b) og c) skal omfatte en beskrivelse av følgende egenskaper ved hvert AT-organ:

a) AT-organets navn, kontaktopplysninger og nettstedsadresse,

b) eventuelle gebyrer for AT-prosedyren,

c) hvilket eller hvilke språk AT-prosedyren kan gjennomføres på,

d) gjennomsnittlig varighet for AT-prosedyren,

e) om resultatet av prosedyren er bindende eller ikke,

f) på hvilket grunnlag AT-organet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU.

6. NT-plattformen skal automatisk og uten unødig opphold oversende klagen til det AT-organet som partene har avtalt å bruke i samsvar med nr. 3 og 4.

7. Det AT-organet som klagen er oversendt til, skal uten unødig opphold underrette partene om hvorvidt det påtar seg å behandle tvisten eller avslår å behandle den i samsvar med artikkel 5 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU. Det AT-organet som har påtatt seg å behandle tvisten, skal også underrette partene om sine saksbehandlingsregler, og dersom det er relevant, om kostnadene ved den aktuelle prosedyren for tvisteløsning.

8. Dersom partene ikke blir enige om et AT-organ innen 30 kalenderdager etter inngivelse av klageskjemaet, eller dersom AT-organet avslår å behandle tvisten, skal klagen ikke behandles videre. Klageren skal underrettes om muligheten til å kontakte en NT-rådgiver for å få allmenne opplysninger om annen klageadgang.

Artikkel 10

Løsning av tvisten

Et AT-organ som har påtatt seg å behandle en tvist i samsvar med artikkel 9 i denne forordning, skal

- a) avslutte AT-prosedyren innen fristen nevnt i artikkel 8 bokstav e) i direktiv 2013/11/EU,
- b) ikke kreve at partene eller deres representanter er fysisk til stede, med mindre den muligheten er fastsatt i dets saksbehandlingsregler og partene samtykker,
- c) uten unødig opphold oversende følgende opplysninger til NT-plattformen:
 - i) datoen for mottak av klagesaken,
 - ii) tvistens gjenstand,
 - iii) datoen for avslutning av AT-prosedyren,
 - iv) resultatet av AT-prosedyren,
- d) ikke være pålagt å gjennomføre AT-prosedyren via NT-plattformen.

Artikkel 11

Database

Kommisjonen skal treffe de nødvendige tiltak for å opprette og vedlikeholde en elektronisk database der den skal lagre opplysningene som behandles i samsvar med artikkel 5 nr. 4 og artikkel 10 bokstav c), idet det tas behørig hensyn til artikkel 13 nr. 2.

Artikkel 12

Behandling av personopplysninger

1. Tilgang til opplysninger om en tvist, herunder personopplysninger, som er lagret i databasen nevnt i artikkel 11, skal for formålene nevnt i artikkel 10 bare gis til det AT-organet som tvisten er oversendt til i samsvar med artikkel 9. Tilgang til disse opplysningene skal gis også til NT-kontaktpunktene i den utstrekning det er nødvendig for formålene nevnt i artikkel 7 nr. 2 og 4.

2. Kommisjonen skal ha tilgang til opplysninger som behandles i samsvar med artikkel 10, for å overvåke bruken av NT-plattformen og dens virkemåte samt for å utarbeide rapportene nevnt i artikkel 21. Den skal behandle personopplysninger om NT-plattformens brukere i den utstrekning det er nødvendig for driften og vedlikeholdet av NT-plattformen, herunder for å overvåke AT-organenes og NT-kontaktpunktenes bruk av NT-plattformen.

3. Personopplysninger knyttet til en tvist skal lagres i databasen nevnt i nr. 1 bare så lenge det er nødvendig for å oppfylle de formålene de ble innhentet for, og for å sikre at de registrerte kan få tilgang til sine personopplysninger for å utøve sine rettigheter, og skal slettes automatisk senest seks måneder etter datoen for avslutning av tvisten, som er oversendt NT-plattformen i samsvar med artikkel 10 bokstav c) iii). Nevnte lagringsperiode skal også gjelde for personopplysninger som oppbevares i nasjonale arkiver av det AT-organet eller NT-kontaktpunktet som behandlet den aktuelle tvisten, med mindre en lengre oppbevaringsperiode er fastsatt i AT-organets saksbehandlingsregler eller i særlige internrettslige bestemmelser.

4. Hver NT-rådgiver skal anses som behandlingsansvarlig med hensyn til sin databehandling i henhold til denne forordning, i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i direktiv 95/46/EF, og skal sikre at behandlingen er i samsvar med nasjonal lovgivning vedtatt i henhold til direktiv 95/46/EF i medlemsstaten til det NT-kontaktpunktet som NT-rådgiveren tilhører.

5. Hvert AT-organ skal anses som behandlingsansvarlig med hensyn til sin databehandling i henhold til denne forordning, i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i direktiv 95/46/EF, og skal sikre at behandlingen er i samsvar med nasjonal lovgivning vedtatt i henhold til direktiv 95/46/EF i den medlemsstaten der AT-organet er etablert.

6. Kommisjonen skal med hensyn til sitt ansvar etter denne forordning og den behandling av personopplysninger som dette innebærer, anses som behandlingsansvarlig i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i forordning (EF) nr. 45/2001.

Artikkel 13

Fortrolighet og datasikkerhet

1. NT-kontaktpunkter skal være underlagt taushetsplikt eller andre tilsvarende fortrolighetskrav fastsatt i lovgivningen i den berørte medlemsstaten.

2. Kommisjonen skal treffe egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre vern av opplysninger som behandles i henhold til denne forordning, herunder egnet datatilgangskontroll, en sikkerhetsplan og håndtering av sikkerhetshendelser, i samsvar med artikkel 22 i forordning (EF) nr. 45/2001.

Artikkel 14

Forbrukerinformasjon

1. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, og nettbaserte markeds plasser etablert i Unionen skal ha en elektronisk lenke til NT-plattformen på sine nettsted. Lenken skal være lett tilgjengelig for forbrukerne. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, skal også oppgi sin e-postadresse.

2. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, og som har forpliktet seg til eller pålagt å bruke ett eller flere bestemte AT-organer for å løse tvister med forbrukerne, skal opplyse forbrukerne om at NT-plattformen finnes, og om muligheten for å bruke NT-plattformen til å løse tvister. De skal ha en elektronisk lenke til NT-plattformen på sine nettsteder, og dersom tilbudet gis per e-post, i den aktuelle e-posten. Dersom det er relevant, skal opplysningene også inngå i de alminnelige vilkårene for nettbaserte salgs- og tjenesteavtaler.

3. Nr. 1 og 2 i denne artikkel berører ikke artikkel 13 i direktiv 2013/11/EU eller bestemmelser fastsatt i andre unionsrettsakter om opplysninger til forbrukerne om prosedyrer for utenrettslig klageadgang, som får anvendelse i tillegg til nevnte artikkel.

4. Listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU og ajourføringer av den skal offentliggjøres på NT-plattformen.

5. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene, sentrene i Det europeiske nett av forbrukersentre, vedkommende myndigheter fastsatt i artikkel 18 nr. 1 i direktiv 2013/11/EU, og dersom det er relevant, organene utpekt i samsvar med artikkel 14 nr. 2 i nevnte direktiv har en elektronisk lenke til NT-plattformen.

6. Medlemsstatene skal oppfordre forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å ha en elektronisk lenke til NT-plattformen.

7. Når næringsdrivende er pålagt å framlegge opplysninger i samsvar med nr. 1 og 2 og med bestemmelsene nevnt i nr. 3, skal de, dersom det er mulig, framlegge disse opplysningene samlet.

Artikkel 15

Vedkommende myndigheters rolle

Vedkommende myndighet i hver medlemsstat skal vurdere om AT-organene som er opprettet i medlemsstaten, oppfyller forpliktelsene fastsatt i denne forordning.

KAPITTEL III

SLUTTBESTEMMELSER

Artikkel 16

Komitéframgangsmåte

1. Kommisjonen skal bistås av en komité. Nevnte komité skal være en komité i henhold til forordning (EU) nr. 182/2011.

2. Når det vises til dette nummer, får artikkel 4 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.

3. Når det vises til dette nummer, får artikkel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.

4. Dersom komiteens uttalelse i henhold til nr. 2 og 3 skal innhentes ved skriftlig framgangsmåte, skal framgangsmåten avsluttes uten resultat dersom komitélederen beslutter det eller et simpelt flertall av komitémedlemmene anmoder om det innen fristen for å avgi uttalelse.

Artikkel 17

Utøvelse av delegert myndighet

1. Myndigheten til å vedta delegerte rettsakter gis Kommisjonen med forbehold for vilkårene fastsatt i denne artikkel.

2. Myndigheten til å vedta delegerte rettsakter nevnt i artikkel 8 nr. 3 skal gis på ubestemt tid fra 8. juli 2013.

3. Den delegerte myndigheten nevnt i artikkel 8 nr. 3 kan når som helst tilbakekalles av Europaparlamentet eller Rådet. Beslutningen om tilbakekalling innebærer at den delegerte myndigheten som angis i beslutningen, opphører å gjelde. Den får anvendelse dagen etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende* eller på et senere tidspunkt angitt i beslutningen. Den berører ikke gyldigheten av delegerte rettsakter som allerede er trådt i kraft.

4. Så snart Kommisjonen vedtar en delegert rettsakt, skal den underrette Europaparlamentet og Rådet samtidig om dette.

5. En delegert rettsakt vedtatt i henhold til artikkel 8 nr. 3 skal tre i kraft bare dersom verken Europaparlamentet eller Rådet har gjort innsigelse mot rettsakten innen en frist på to måneder etter at rettsakten ble meddelt Europaparlamentet og Rådet, eller dersom Europaparlamentet og Rådet innen utløpet av denne fristen begge har underrettet Kommisjonen om at de ikke kommer til å gjøre innsigelse. Fristen forlenges med to måneder på Europaparlamentets eller Rådets initiativ.

Artikkel 18

Sanksjoner

Medlemsstatene skal fastsette regler for sanksjoner som får anvendelse ved overtredelser av denne forordning, og treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at sanksjonene gjennomføres. De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

*Artikkel 19***Endring av forordning (EF) nr. 2006/2004**

I vedlegget til europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 2006/2004⁽¹⁾ skal nytt nummer lyde:

«21. Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (NTF-forordningen) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1): Artikkel 14.»

*Artikkel 20***Endring av direktiv 2009/22/EF**

I europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/22/EF⁽²⁾ gjøres følgende endringer:

1) I artikkel 1 nr. 1 og 2 og artikkel 6 nr. 2 bokstav b) endres «dei direktiva som er oppførte i vedlegg I» til «dei unionsrettsaktene som er oppførte i vedlegg I».

2) I overskriften til vedlegg I endres «LISTE OVER DEI DIREKTIVA» til «LISTE OVER DEI UNIONSRETTSAKTENE».

3) I vedlegg I skal nytt nummer lyde:

«15. Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (NTF-forordningen) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1): Artikkel 14.»

Denne forordning er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Strasbourg, 21. mai 2013.

For Europaparlamentet

M. SCHULZ

President

*Artikkel 21***Rapportering**

1. Kommisjonen skal årlig framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om NT-plattformens virkemåte, første gang ett år etter at NT-plattformen er satt i drift.

2. Kommisjonen skal innen 9. juli 2018 og deretter hvert tredje år framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen av denne forordning, herunder særlig om klageskjemaets brukervennlighet og et eventuelt behov for å tilpasse opplysningene i vedlegget til denne forordning. Rapporten skal, dersom det er nødvendig, følges av forslag til tilpasninger av denne forordning.

3. Dersom rapportene nevnt i nr. 1 og 2 skal framlegges samme år, skal det framlegges bare én felles rapport.

*Artikkel 22***Ikrafttredelse**

1. Denne forordning trer i kraft den 20. dag etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

2. Denne forordning får anvendelse fra 9. januar 2016, med unntak av følgende bestemmelser:

– artikkel 2 nr. 3 og artikkel 7 nr. 1 og 5, som får anvendelse fra 9. juli 2015,

– artikkel 5 nr. 1 og 7, artikkel 6, artikkel 7 nr. 7, artikkel 8 nr. 3 og 4 og artikkel 11, 16 og 17, som får anvendelse fra 8. juli 2013.

⁽¹⁾ EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 110 av 1.5.2009, s. 30.

*VEDLEGG***Opplysninger som skal gis ved inngivelse av klage**

- 1) om klageren er en forbruker eller en næringsdrivende,
 - 2) forbrukerens navn, e-postadresse og geografiske adresse,
 - 3) den næringsdrivendes navn, e-postadresse, nettstedsadresse og geografiske adresse,
 - 4) navn på og e-postadresse og geografisk adresse til klagerens representant, dersom det er relevant,
 - 5) klagerens eller representantens språk, dersom det er relevant,
 - 6) den innklagedes språk, dersom det er kjent,
 - 7) type vare eller tjeneste som klagen gjelder,
 - 8) om varen eller tjenesten ble tilbudt av den næringsdrivende og bestilt av forbrukeren på et nettsted eller med andre elektroniske midler,
 - 9) prisen på den kjøpte varen eller tjenesten,
 - 10) datoen da forbrukeren kjøpte varen eller tjenesten,
 - 11) om forbrukeren har tatt direkte kontakt med den næringsdrivende,
 - 12) om tvisten er under behandling ved eller tidligere er blitt behandlet av et annet AT-organ eller av en domstol,
 - 13) type klage,
 - 14) beskrivelse av klagen,
 - 15) dersom klageren er en forbruker, de AT-organene den næringsdrivende er pålagt eller har forpliktet seg til å bruke i samsvar med artikkel 13 nr. 1 i direktiv 2013/11/EU, dersom det er kjent,
 - 16) dersom klageren er en næringsdrivende, hvilket eller hvilke AT-organer den næringsdrivende forplikter seg til eller er pålagt å bruke.
-